

Docket No.: 116692004200
(PATENT)

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Patent Application of:
Toyoji IKEZAWA, et al.

Application No.: Not Yet Assigned

Group Art Unit: N/A

Filed: August 29, 2003

Examiner: Not Yet Assigned

For: DATA COLLECTION SUPPORTING
SYSTEM, SERVER, AND DATA
COLLECTING METHOD

CLAIM FOR PRIORITY AND SUBMISSION OF DOCUMENTS

Customer Window
U.S. Patent and Trademark Office
2011 South Clark Place
Crystal Plaza Two, Lobby, Room 1B03
Arlington, Virginia 22202

Dear Sir:

Applicant hereby claims priority under 35 U.S.C. 119 based on the following prior foreign application filed in the following foreign country on the date indicated:

<u>Country</u>	<u>Application No.</u>	<u>Date</u>
Japan	2002-250725	August 29, 2002

Application No.: Not Yet Assigned

2

Docket No.: 116692004200

In support of this claim, a certified copy of the said original foreign application is filed herewith.

Dated: August 29, 2003

Respectfully submitted,

By 
Alex Chartove

Registration No.: 31,942
MORRISON & FOERSTER LLP
1650 Tysons Blvd, Suite 300
McLean, Virginia 22102
(703) 760-7744

Toyoji IKEZAWA et.al
Att. PKT. 116692004200

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日 2 0 0 2 年 8 月 2 9 日
Date of Application:

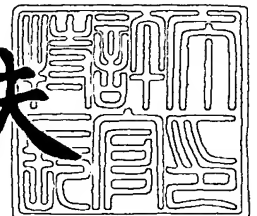
出 願 番 号 特 願 2 0 0 2 - 2 5 0 7 2 5
Application Number:
[ST. 10/C]: [J P 2 0 0 2 - 2 5 0 7 2 5]

出 願 人 株 式 会 社 リ コ ー
Applicant(s):

2 0 0 3 年 7 月 2 8 日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

今 井 康 夫



出証番号 出証特 2 0 0 3 - 3 0 5 9 5 2 6

【書類名】 特許願

【整理番号】 0205477

【提出日】 平成14年 8月29日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 販売活動における情報収集支援システム、プログラム及び記録媒体

【請求項の数】 12

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内

 【氏名】 生澤 豊司

【発明者】

 【住所又は居所】 青森県青森市八ッ役字矢作1-22 青森リコー株式会社内

 【氏名】 笹田 勉

【特許出願人】

 【識別番号】 000006747

 【氏名又は名称】 株式会社リコー

 【代表者】 桜井 正光

【代理人】

 【識別番号】 100079843

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 高野 明近

【選任した代理人】

 【識別番号】 100112313

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 岩野 進

【手数料の表示】**【予納台帳番号】** 014465**【納付金額】** 21,000円**【提出物件の目録】****【物件名】** 明細書 1**【物件名】** 図面 1**【物件名】** 要約書 1**【包括委任状番号】** 9904834**【プルーフの要否】** 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 販売活動における情報収集支援システム、プログラム及び記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 商談に係る案件情報の収集活動を支援するためのサーバ装置を有する販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者から入力される案件に関する情報を登録するための案件情報データベースにアクセス可能とし、販売担当者から入力される案件情報を案件毎に前記案件情報データベースに登録する案件情報登録手段と、該登録された案件情報の中に商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断する案件情報判断手段と、該案件情報判断手段により前記所定の案件情報の一部又は全てが不足していると判断された案件を抽出する案件抽出手段とを有し、該案件抽出手段により抽出された案件に応じた販売担当者に前記所定の案件情報が不足していることを通知できるようにしたことを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 2】 請求項 1 に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者が使用する販売担当者側端末装置とネットワークを介して接続され、前記案件情報判断手段により前記所定の案件情報が不足していると判断された案件を抽出した際に、該抽出した案件に応じた販売担当者に前記所定の案件情報を顧客から収集するように促すメッセージを前記販売担当者側端末装置に送信するメッセージ送信手段を有することを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 3】 請求項 1 または 2 に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、次の顧客訪問時に収集予定の案件情報に関する項目の入力を販売担当者から受け付けて、該受け付けた案件情報に関する項目に基づいて前記所定の案件情報を収集できるかどうか判断し、判断した結果、前記所定の案件情報の一部又は全てが不足すると判断された案件を抽出することを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 4】 請求項 1 ないし 3 のいずれか 1 に記載の販売活動における情

報収集支援システムにおいて、前記所定の案件情報は、商品構成に関する情報、商品の見積もりに関する情報、商品の納期に関する情報、競合他社に関する情報のいずれか 1 又は複数を少なくとも含むことを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 5】 請求項 1 ないし 4 のいずれか 1 に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者それぞれの特性に関する情報を含む個別情報を登録した個別情報データベースにアクセス可能とし、該個別情報データベースに登録された個別情報を販売担当者毎に抽出し、該抽出した個別情報に応じた情報収集方法を設定する情報収集方法設定手段を有し、前記案件抽出手段により抽出した案件に応じた販売担当者に対してメッセージを送信する際に、前記情報収集方法設定手段により設定した情報収集方法を併せて送信することを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 6】 請求項 1 ないし 5 のいずれか 1 に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、顧客側の担当者それぞれの特性に関する情報を含む顧客情報を登録した顧客情報データベースにアクセス可能とし、前記情報収集方法設定手段は、前記顧客情報データベースに登録された顧客情報を顧客側の担当者毎に抽出し、該抽出した顧客情報に応じた情報収集方法を設定し、前記メッセージ送信手段は、前記案件抽出手段により抽出した案件に応じた販売担当者に対してメッセージを送信する際に、前記情報収集方法設定手段により設定した情報収集方法を併せて送信することを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 7】 請求項 5 または 6 に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記情報収集方法設定手段は、販売担当者又は顧客側担当者をそれぞれの特性に関する情報に基づいてグループに分類し、該分類したグループに応じた情報収集方法を設定することを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 8】 請求項 1 ないし 7 のいずれか 1 に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、販売担当者は、前記メッセージ送信手段により送信されたメッセージに応じた案件情報を顧客から収集し、前記サーバ装置は、該

顧客から収集した案件情報の入力を前記販売担当者から受け付けて、該入力を受け付けた案件情報を前記案件情報データベースに登録することを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 9】 請求項 8 に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、前記販売担当者の管理者が使用する管理者側端末装置とネットワークを介して接続され、前記メッセージ送信手段により送信したメッセージに応じた案件情報が前記案件情報データベースに登録されると、該登録された案件情報を案件毎に前記管理者側端末装置に送信し、前記管理者は、該送信された案件情報に基づいて案件毎に販売活動を継続するかどうか判断できるようにしたことを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 10】 請求項 8 または 9 に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、前記メッセージ送信手段により送信したメッセージに応じた案件情報が前記案件情報データベースに登録されると、該登録された案件情報に基づいて案件毎に販売活動を継続するかどうか判断し、判断した結果を前記管理者及び／又は販売担当者に通知できるようにしたことを特徴とする販売活動における情報収集支援システム。

【請求項 11】 請求項 1 ないし 10 のいずれか 1 に記載の販売活動における情報収集支援システムとしての機能をコンピュータに実行させるためのプログラム。

【請求項 12】 請求項 11 に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、販売活動における情報収集支援システム、プログラム及び記録媒体、より詳細には、商談に係る案件情報の収集活動を支援するための販売活動における情報収集支援システムに関する。

【0002】

【従来の技術】

販売活動において、商談の進捗状況に応じて設定される商談熟度に応じて各商談案件を登録することにより、販売担当者やその管理者などは、商談案件毎の進捗状況をその商談熟度に応じて適切に管理することができる。

【0003】

図6は、販売活動における商談熟度ステップの一例を示す図で、図中、40は商談熟度ステップで、該商談熟度ステップ40は、低熟度ステップ41，中熟度ステップ42，高熟度ステップ43を有し、低熟度ステップ41は、接点確保41a，リレーション確立41b，状況精査41cからなり、中熟度ステップ42は、興味付け42a，ニーズ把握42b，課題の抽出42cからなり、高熟度ステップ43は、本格提案43a，購買阻害要因の排除43b，受注43cからなり、合わせて9つのステップに分類されている。

【0004】

図6において、販売担当者は、商談に係る案件情報を商談熟度ステップ40に応じて登録する際に、低熟度ステップ41や中熟度ステップ42から案件情報を登録していくと、案件登録数が増加していくことになる。この案件登録数の増加に伴い、成約に至る案件も増加してきている。しかしながら、販売担当者の管理者は、商談熟度ステップ別に登録された案件毎に、販売担当者が顧客から収集した案件情報に基づいて販売戦略を検討し、その検討結果を販売担当者にコメントしたり、販売戦略の検討に際し必要となる案件情報が不足していた場合に、顧客から収集すべき案件情報を販売担当者に指示するなどのマネジメント業務の負担が増加することになる。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】

本発明は、上述のごとき実情に鑑みてなされたものであり、販売担当者から入力される商談に係る案件情報の中で商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断し、その所定の案件情報が不足している場合に、その旨を販売担当者に通知できるようにした販売活動における情報収集支援システム、プログラム及び記録媒体を提供すること、を目的としてなされたものである。

【0006】

【課題を解決するための手段】

請求項1の発明は、商談に係る案件情報の収集活動を支援するためのサーバ装置を有する販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者から入力される案件に関する情報を登録するための案件情報データベースにアクセス可能とし、販売担当者から入力される案件情報を案件毎に前記案件情報データベースに登録する案件情報登録手段と、該登録された案件情報の中に商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断する案件情報判断手段と、該案件情報判断手段により前記所定の案件情報の一部又は全てが不足していると判断された案件を抽出する案件抽出手段とを有し、該案件抽出手段により抽出された案件に応じた販売担当者に前記所定の案件情報が不足していることを通知できるようにしたことを特徴としたものである。

【0007】

請求項2の発明は、請求項1に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者が使用する販売担当者側端末装置とネットワークを介して接続され、前記案件情報判断手段により前記所定の案件情報が不足していると判断された案件を抽出した際に、該抽出した案件に応じた販売担当者に前記所定の案件情報を顧客から収集するように促すメッセージを前記販売担当者側端末装置に送信するメッセージ送信手段を有することを特徴としたものである。

【0008】

請求項3の発明は、請求項1または2に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、次回の顧客訪問時に収集予定の案件情報に関する項目の入力を販売担当者から受け付けて、該受け付けた案件情報に関する項目に基づいて前記所定の案件情報を収集できるかどうか判断し、判断した結果、前記所定の案件情報の一部又は全てが不足すると判断された案件を抽出することを特徴としたものである。

請求項4の発明は、請求項1ないし3のいずれか1に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記所定の案件情報は、商品構成に関する情報

、商品の見積もりに関する情報、商品の納期に関する情報、競合他社に関する情報のいずれか1又は複数を少なくとも含むことを特徴としたものである。

【0009】

請求項5の発明は、請求項1ないし4のいずれか1に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者それぞれの特性に関する情報を含む個別情報を登録した個別情報データベースにアクセス可能とし、該個別情報データベースに登録された個別情報を販売担当者毎に抽出し、該抽出した個別情報に応じた情報収集方法を設定する情報収集方法設定手段を有し、前記案件抽出手段により抽出した案件に応じた販売担当者に対してメッセージを送信する際に、前記情報収集方法設定手段により設定した情報収集方法を併せて送信することを特徴としたものである。

【0010】

請求項6の発明は、請求項1ないし5のいずれか1に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、顧客側の担当者それぞれの特性に関する情報を含む顧客情報を登録した顧客情報データベースにアクセス可能とし、前記情報収集方法設定手段は、前記顧客情報データベースに登録された顧客情報を顧客側の担当者毎に抽出し、該抽出した顧客情報に応じた情報収集方法を設定し、前記メッセージ送信手段は、前記案件抽出手段により抽出した案件に応じた販売担当者に対してメッセージを送信する際に、前記情報収集方法設定手段により設定した情報収集方法を併せて送信することを特徴としたものである。

【0011】

請求項7の発明は、請求項5または6に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記情報収集方法設定手段は、販売担当者又は顧客側担当者をそれぞれの特性に関する情報に基づいてグループに分類し、該分類したグループに応じた情報収集方法を設定することを特徴としたものである。

【0012】

請求項8の発明は、請求項1ないし7のいずれか1に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、販売担当者は、前記メッセージ送信手段により

送信されたメッセージに応じた案件情報を顧客から収集し、前記サーバ装置は、該顧客から収集した案件情報の入力を前記販売担当者から受け付けて、該入力を受け付けた案件情報を前記案件情報データベースに登録することを特徴としたものである。

【0013】

請求項9の発明は、請求項8に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、前記販売担当者の管理者が使用する管理者側端末装置とネットワークを介して接続され、前記メッセージ送信手段により送信したメッセージに応じた案件情報が前記案件情報データベースに登録されると、該登録された案件情報を案件毎に前記管理者側端末装置に送信し、前記管理者は、該送信された案件情報に基づいて案件毎に販売活動を継続するかどうか判断できるようにしたことを特徴としたものである。

【0014】

請求項10の発明は、請求項8または9に記載の販売活動における情報収集支援システムにおいて、前記サーバ装置は、前記メッセージ送信手段により送信したメッセージに応じた案件情報が前記案件情報データベースに登録されると、該登録された案件情報に基づいて案件毎に販売活動を継続するかどうか判断し、判断した結果を前記管理者及び／又は販売担当者に通知できるようにしたことを特徴としたものである。

【0015】

請求項11の発明は、請求項1ないし10のいずれか1に記載の販売活動における情報収集支援システムとしての機能をコンピュータに実行させるためのプログラムである。

請求項12の発明は、請求項11に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体である。

【0016】

【発明の実施の形態】

図1は、本発明の一実施形態である販売活動における情報収集支援システムの構成例を説明するための図で、図中、1はネットワーク、10は販売担当者が使

用する端末装置、11は販売担当者、12は顧客、20は商談に係る案件情報の収集活動を支援するためのサーバ装置、21は販売担当者から入力される案件情報を登録した案件情報DB、22は販売担当者それぞれの特性に関する情報を含む個別情報を登録した個別情報DB、23は顧客側の担当者それぞれの特性に関する情報を含む顧客情報を登録した顧客情報DBを有している。また、サーバ装置20は、案件情報登録手段20a、案件情報判断手段20b、案件抽出手段20c、メッセージ送信手段20d、情報収集方法設定手段20eを有している。

尚、本実施形態では、案件情報DB21、個別情報DB22、顧客情報DB23を含むシステム構成について示しているが、本情報収集支援システムは、個別情報DB22、顧客情報DB23を含まない構成をとることも可能である。また、サーバ装置20は、メッセージ送信手段20d、情報収集方法設定手段20eを含まない構成をとることもできる。

【0017】

図1において、サーバ装置20は、販売担当者11が使用する端末装置10とネットワーク1を介して接続されている。もちろん、複数の端末装置10がネットワーク1を介してサーバ装置20に接続される形態もとることができる。また、サーバ装置20は、案件情報DB21、個別情報DB22、顧客情報DB23にアクセス可能とする。本実施形態では、案件情報DB21、個別情報DB22、顧客情報DB23はサーバ装置20と同じ場所に設置されているものとする。

尚、顧客情報DB23に登録する顧客情報には、上述の顧客側担当者それぞれの特性に関する情報以外に、例えば業種、使用機種（台数含む）、規模（従業員数など）、情報化進展レベルなどの顧客に関する情報を含むものとする。ここで、情報化進展レベルとは、インターネットの利用率や、電話・PCの普及率等、各項目のデータに基づいて情報化の進展度合いを指標化したものである。

【0018】

ここで、サーバ装置20の設置場所は、例えば、販売会社側、本社側、もしくは外部のサービスプロバイダ側等、いずれの場所でもよく、各端末装置にネットワーク1を介して接続されていればよい。また、本情報収集支援システムの実施形態として、サーバ装置20に案件情報DB21、個別情報DB22、顧客情報

DB 23 が物理的に含まれている場合や、ネットワーク 1 を介して接続され、物理的に離散している場合のどちらの形態も取りうる。また、サーバ装置 20 の形態としては、ネットワーク 1 に接続するためのサーバ、各ユーザを認証するためのサーバ等の階層構造を持ったサーバ機能を有するコンピュータとしてもよく、上述した各手段が有する機能を実行するためのプログラムが格納されていればよい。このプログラムには、各手段をユーザが使用する際に、操作が容易になるように GUI（グラフィカルユーザインタフェース）を備えるようにするとよい。

【0019】

また、本発明における各実施形態の説明に際し、サーバ装置 20 を 1 つの装置として示しているが、上述のごとく様々な種類のネットワークを介してその機能を分散させてもよい。また、各端末装置は、デスクトップ型パーソナルコンピュータとして図示しているが、ネットワーク接続可能な携帯電話やモバイルコンピュータなどであってもよく、使用形態に応じた形態であればよい。また、企業等において、本情報収集支援システムを利用可能な端末装置を複数台設置する場合、例えば LAN 等によりネットワーク接続されている必要がある。

【0020】

また、図 1 に示すネットワーク 1 としては、有線、無線に限らず専用回線、電話回線等で接続されたインターネットや、インターネット技術を利用したイントラネットの形態でもよく、さらには、専用回線を使用する場合でも WAN（Wide Area Network）や MAN（Metropolitan Area Network）に限らず、サーバ装置 20 の設置場所によっては、LAN（Local Area Network）で構成される形態もとりうる。また、このネットワーク 1 には、専用回線の使用、伝送データの暗号化、各端末装置を使用するユーザの認証等、様々な方法によるセキュリティの強化が必要となる。

【0021】

サーバ装置 20 が有する案件情報登録手段 20a は、販売担当者 11 から入力される案件に関する情報を案件毎に案件情報 DB 21 に登録する。案件情報判断手段 20b は、案件情報登録手段 20a により登録された案件情報の中に商談状

況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断する。ここで、所定の案件情報とは、商品構成に関する情報、商品の見積もりに関する情報、商品の納期に関する情報、競合他社に関する情報のいずれか 1 又は複数を少なくとも含むものとする。この所定の案件情報は、上記情報に限らず、案件に応じた販売担当者のコメント、顧客の反応などの情報も含み、管理者が商談状況を判断する際に必要とする情報を任意に設定しておくことができる。案件抽出手段 2 0 c は、案件情報判断手段 2 0 b により所定の案件情報の一部又は全てが不足していると判断された案件を抽出する。サーバ装置 2 0 は、案件抽出手段 2 0 c により抽出された案件に応じた販売担当者 1 1 の端末装置 1 0 に所定の案件情報が不足していることを通知することができる。

【0 0 2 2】

また、メッセージ送信手段 2 0 d は、案件情報判断手段 2 0 b により所定の案件情報が不足していると判断された案件を抽出した場合に、その抽出した案件に応じた販売担当者 1 1 に所定の案件情報を顧客 1 2 から収集するように促すメッセージを端末装置 1 0 に送信する。

【0 0 2 3】

また、サーバ装置 2 0 の案件抽出手段 2 0 c は、次回顧客 1 2 を訪問する際に収集予定の案件情報に関する項目の入力を販売担当者 1 1 から受け付けて、その受け付けた案件情報に関する項目に基づいて所定の案件情報を収集できるかどうか判断し、判断した結果、所定の案件情報の一部又は全てが不足すると判断された案件を抽出する。これは販売担当者 1 1 が次回顧客 1 2 を訪問する際に、顧客 1 2 から収集すべき案件情報に対応した項目を入力することにより、入力された項目に基づいてサーバ装置 2 0 において当該案件に不足している案件情報がないかどうか判断できるようにしたものである。

【0 0 2 4】

本発明によると、販売担当者から入力される商談に係る案件情報の中で商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断し、その所定の案件情報が不足している場合に、その旨を販売担当者に通知することができるため、販売担当者の情報収集活動を促進することができるとともに、不足

している案件情報が何かを販売担当者に自動的に指摘することで商談案件の管理業務を効率化することができ、管理者の業務負担を軽減することができる。

【 0 0 2 5 】

図 1 において、サーバ装置 2 0 は、個別情報 D B 2 2 に登録された個別情報を販売担当者毎に抽出し、抽出した個別情報に応じた情報収集方法を設定する情報収集方法設定手段 2 0 e を有している。この情報収集方法とは、個別情報 D B 2 2 に個別情報として予め登録された販売担当者の特性、例えば「強み」や「弱み」などに応じた最適な情報の聞き出し方のことをいい、販売担当者それぞれの特性に応じて設定するものである。メッセージ送信手段 2 0 d は、案件抽出手段 2 0 c により抽出した案件に応じた販売担当者に対してメッセージを送信する際に、情報収集方法設定手段 2 0 e により設定した情報収集方法を併せて送信することができる。

【 0 0 2 6 】

また、情報収集方法設定手段 2 0 e は、顧客情報 D B 2 3 に登録された顧客情報を顧客側の担当者毎に抽出し、抽出した顧客情報に応じた情報収集方法を設定するようにしてもよい。本例における情報収集方法とは、顧客情報 D B 2 3 に顧客情報として予め登録された顧客側の担当者の特性、例えば「クセ」などに応じた最適な情報の聞き出し方のことをいい、顧客側の担当者それぞれの特性に応じて設定するものである。この際、メッセージ送信手段 2 0 d は、案件抽出手段 2 0 c により抽出した案件に応じた販売担当者に対してメッセージを送信する際に、情報収集方法設定手段 2 0 e により設定した情報収集方法を併せて送信することができる。もちろん、個別情報 D B 2 2 の個別情報に応じた情報収集方法及び顧客情報 D B 2 3 の顧客情報に応じた情報収集方法の両方を上記メッセージと併せて送信するようにしてもよい。

【 0 0 2 7 】

また、情報収集方法設定手段 2 0 e は、販売担当者又は顧客側の担当者それぞれの特性に関する情報に基づいてグループに分類し、分類したグループに応じた情報収集方法を設定するようにしてもよい。

【 0 0 2 8 】

本発明によると、販売担当者の「強み／弱み」や、顧客側の担当者の「クセ」などを考慮した情報の聞き出し方を的確にアドバイスできるために、販売担当者はより効果的な情報収集活動を行うことができる。

【0029】

図2は、本発明が適用される販売活動における情報収集支援システムの他の構成例を説明するための図で、サーバ装置20は、SFA (Sales Force Automation) サーバ24、DBサーバ25からなり、管理者13が使用する端末装置14とネットワークを介して接続されている。本実施形態におけるサーバ装置20は、異なる機能を有する2つのサーバ装置により構成されるものである。まず、販売担当者11は、日常の販売活動において収集した案件情報を端末装置10からSFAサーバ24に入力し(S1)、SFAサーバ24は入力された案件情報をDBサーバ25に送信し(S2)、DBサーバ25はSFAサーバ24から送信された案件情報を案件情報DB21に登録して案件活動履歴として情報を案件毎に蓄積する(S3)。

【0030】

次に、DBサーバ25は、案件情報DB21に登録された案件情報の中に商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断し、判断した結果、所定の案件情報の一部又は全てが不足していると判断した案件を抽出し(S4)、抽出した案件に所定の案件情報が不足していることを通知するための情報をSFAサーバ24に送信する(S5)。また、SFAサーバ24において、案件情報DB21に登録された案件情報の中に商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断し、所定の案件情報の一部又は全てが不足していると判断した案件を抽出する処理を行うようにしてもよい。次に、SFAサーバ24は、上記抽出した案件に不足している案件情報を収集するように促すメッセージを販売担当者11に送信する(S6)。この際、管理者13は、販売担当者11に送信された内容を確認することができる(S7)。

【0031】

SFAサーバ24 (メッセージ送信手段20d) から上記メッセージを送信さ

れた販売担当者 11 は、そのメッセージに応じた案件情報を顧客 12 から収集し、SFAサーバ 24 は、顧客 12 から収集した案件情報の入力を販売担当者 11 から受け付けて、その受け付けた案件情報を案件情報 DB 21 に登録する。この際、SFAサーバ 24（メッセージ送信手段 20 d）から送信したメッセージに応じた案件情報が案件毎に案件情報 DB 21 に登録されると、SFAサーバ 24 は、その登録された案件情報を案件毎に管理者側端末装置 14 に送信し、管理者 13 は SFAサーバ 24 から送信された案件情報に基づいて案件毎に商談を継続するかどうか判断することができる。

【0032】

また、別の実施形態として、SFAサーバ 24 又は DBサーバ 25 は、SFAサーバ 24（メッセージ送信手段 20 d）から販売担当者 11 に送信されたメッセージに応じた案件情報が案件毎に案件情報 DB 21 に登録されると、登録された案件情報に基づいて案件毎に商談を継続するかどうか判断し、判断した結果を管理者 13 及び／又は販売担当者 11 に通知するようにしてもよい。

【0033】

本発明によると、商談状況を判断するために不足している案件情報の収集活動を支援し、その結果、収集した案件情報を案件情報 DB に登録することにより、登録された案件情報に基づいて管理者は当該案件に対して継続などの判断を迅速かつ的確に行うことができるため、案件の決着が早くなり、販売活動の生産性が向上するとともに、管理者はより多くの販売担当者をマネジメントすることができるようになるため、人的資源を効率的に活用することができる。

【0034】

図 3 は、本発明が適用される販売活動における情報収集支援システムの他の構成例を説明するための図で、サーバ装置 20 は、SFAサーバ 24、DBサーバ 25 からなる。本実施形態におけるサーバ装置 20 は、異なる機能を有する 2 つのサーバ装置により構成されるものである。図 2 に示した実施形態との違いは、個別情報 DB 22、顧客情報 DB 23 を有している点である。

【0035】

まず、販売担当者 11 は、日常の販売活動において収集した案件情報を端末装

置 10 から S F A サーバ 2 4 に入力し (S 1 1)、S F A サーバ 2 4 は入力された案件情報を DB サーバ 2 5 に送信し (S 1 2)、DB サーバ 2 5 は S F A サーバ 2 4 から送信された案件情報を案件情報 DB 2 1 に登録して案件活動履歴として情報を案件毎に蓄積する (S 1 3)。

【0036】

次に、DB サーバ 2 5 は、案件情報 DB 2 1 に登録された案件情報の中に商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断し、判断した結果、所定の案件情報の一部又は全てが不足していると判断した案件を抽出し (S 1 4)、抽出した案件に所定の案件情報が不足していることを通知するための情報を S F A サーバ 2 4 に送信する (S 1 5)。ここで上記 S 1 4 において、DB サーバ 2 5 は個別情報 DB 2 2 から販売担当者 1 1 の特性に関する情報を含む個別情報を、顧客情報 DB 2 3 は顧客 1 2 (顧客側の担当者) の特性に関する情報を含む顧客情報を抽出し、抽出した個別情報及び顧客情報を上記所定の案件情報が不足していることを通知するための情報と併せて S F A サーバ 2 4 に送信するようにしてもよい。また、S F A サーバ 2 4 において、案件情報 DB 2 1 に登録された案件情報の中に商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断し、所定の案件情報の一部又は全てが不足していると判断した案件を抽出する処理を行うようにしてもよい。

【0037】

次に、S F A サーバ 2 4 は、上記個別情報や、顧客情報に応じた情報収集方法 (例えば、情報の聞き出し方など) を設定し、設定した情報収集方法を、当該案件に不足している案件情報を収集するように促すメッセージと併せて販売担当者 1 1 に送信する (S 1 6)。この際、管理者 1 3 は、販売担当者 1 1 に送信された内容を確認することができる (S 1 7)。

【0038】

S F A サーバ 2 4 (メッセージ送信手段 2 0 d) から上記メッセージ及び情報収集方法を送信された販売担当者 1 1 は、その情報収集方法を用いてメッセージに応じた案件情報を顧客 1 2 から収集し、S F A サーバ 2 4 は、顧客 1 2 から収集した案件情報の入力を販売担当者 1 1 から受け付けて、その受け付けた案件情

報を案件情報DB 21に登録する。この際、SFAサーバ24（メッセージ送信手段20d）から送信したメッセージに応じた案件情報が案件毎に案件情報DB 21に登録されると、SFAサーバ24は、その登録された案件情報を案件毎に管理者側端末装置14に送信し、管理者13はSFAサーバ24から送信された案件情報に基づいて案件毎に商談を継続するかどうか判断することができる。

【0039】

また、別の実施形態として、SFAサーバ24又はDBサーバ25は、SFAサーバ24（メッセージ送信手段20d）から販売担当者11に送信されたメッセージに応じた案件情報が案件毎に案件情報DB 21に登録されると、登録された案件情報に基づいて案件毎に商談を継続するかどうか判断し、判断した結果を管理者13及び／又は販売担当者11に通知するようにしてもよい。

【0040】

本発明によると、商談状況を判断するために不足している案件情報の収集活動の際に、販売担当者の「強み／弱み」や、顧客側の担当者の「クセ」などを考慮した情報の聞き出し方等を的確にアドバイスし、その結果、収集した案件情報を案件情報DBに登録することにより、登録された案件情報に基づいて管理者は当該案件に対して継続などの判断を迅速かつ的確に行うことができる。

【0041】

図4は、本発明に係る情報収集に関するアドバイスを販売担当者11の端末装置10に表示した一例を示す図で、図中、30は情報収集に関するアドバイスで、該アドバイス30は、顧客A（商談熟度3）の案件に不足している情報31、顧客からの聞き出し方32などを表示項目として有している。ここで、端末装置10に表示する項目は本例に限定されず、任意に設定することができる。本例によると、販売担当者11は、「競合他社に関する情報」が、顧客Aの案件に不足している案件情報であることがわかり、顧客Aからこの案件情報を収集するように販売活動を行う。この際、顧客からの聞き出し方32に最適な情報の聞き出し方が設定されている場合、販売担当者11はこの聞き出し方を参考にして顧客12から情報収集を行うようにしてもよい。

【0042】

図5は、本発明が適用される販売活動における情報収集支援方法の一例を説明するためのフロー図である。まず、サーバ装置20は、日常の販売活動において収集した案件情報の入力を販売担当者11の端末装置10から受け付けて（ステップS21）、受け付けた案件情報を案件情報DB21に登録して案件活動履歴として情報を案件毎に蓄積する（ステップS22）。

【0043】

次に、サーバ装置20は、案件情報DB21に登録された案件情報の中に商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているか案件毎に判断し（ステップS23）、判断した結果、所定の案件情報の一部又は全てが不足していると判断した場合（NOの場合）、該当する案件を抽出し（ステップS24）、抽出した案件に応じた販売担当者11に、所定の案件情報が不足していることを通知する（ステップS25）。この際、サーバ装置20は、ステップS24にて抽出した案件に不足している案件情報を顧客12から収集するように促すメッセージを販売担当者11に送信するようにしてもよい。

【0044】

上記ステップS25において、サーバ装置20から情報不足を通知された販売担当者11は、その通知に応じた案件情報を顧客12から収集し、収集した案件情報をサーバ装置20に入力する（ステップS26）。サーバ装置20は、販売担当者11から受け付けた案件情報を案件情報DB21に登録する。次に、不足している案件情報が案件情報DB21に登録されると、サーバ装置20は、その登録された案件情報を管理者側端末装置14に送信し、管理者13はサーバ装置20から送信された案件情報に基づいて案件毎に商談を継続するかどうか判断する（ステップS27）。この際、別の実施形態として、サーバ装置20が、案件情報DB21に登録された案件情報に基づいて案件毎に商談を継続するかどうか判断するようにしてもよい。また、上記ステップS23において所定の案件情報が登録されている場合（YESの場合）、ステップS27に移行し、管理者13は、サーバ装置20から送信された案件情報に基づいて案件毎に商談を継続するかどうか判断する。

【0045】

以上、本発明の販売活動における情報収集支援システムにおける各実施形態における各機能を中心に説明してきたが、本発明は、方法としても説明したように販売活動における情報収集支援方法としての形態をとることも可能である。また、この各機能を有する情報収集支援システムと同様に、コンピュータに情報収集支援システムとして機能させるためのプログラムとしての形態も、あるいは、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体としての形態も可能である。

【0046】

本発明による情報収集支援の機能を実現するためのプログラムやデータを記憶した記録媒体の実施形態を説明する。記録媒体としては、具体的には、CD-ROM、光磁気ディスク、DVD-ROM、FD、フラッシュメモリ、メモリカードや、メモリスティック及びその他各種ROMやRAM等が想定でき、これら記録媒体に上述した本発明の各実施形態のシステムの機能をコンピュータに実行させ、情報収集支援の機能を実現するためのプログラムを記録して流通させることにより、当該機能の実現を容易にする。そしてコンピュータ等の情報処理装置に上記のごとくの記録媒体を装着して情報処理装置によりプログラムを読み出すか、若しくは情報処理装置が備えている記憶媒体に当該プログラムを記憶させておき、必要に応じて読み出すことにより、本発明に関わる情報収集支援の機能を実行することができる。

【0047】

【発明の効果】

本発明によると、販売担当者から入力される商談に係る案件情報の中で商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断し、その所定の案件情報が不足している場合に、その旨を販売担当者に通知することができるため、販売担当者の情報収集活動を促進できるとともに、不足している案件情報が何かを販売担当者に自動的に指摘することで案件の管理業務を効率化することができ、管理者の業務負担を軽減することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明の一実施形態である販売活動における情報収集支援システ

ムの構成例を説明するための図である。

【図 2】 本発明が適用される販売活動における情報収集支援システムの他の構成例を説明するための図である。

【図 3】 本発明が適用される販売活動における情報収集支援システムの他の構成例を説明するための図である。

【図 4】 本発明に係る情報収集に関するアドバイスを販売担当者の端末装置に表示した一例を示す図である。

【図 5】 本発明が適用される販売活動における情報収集支援方法の一例を説明するためのフロー図である。

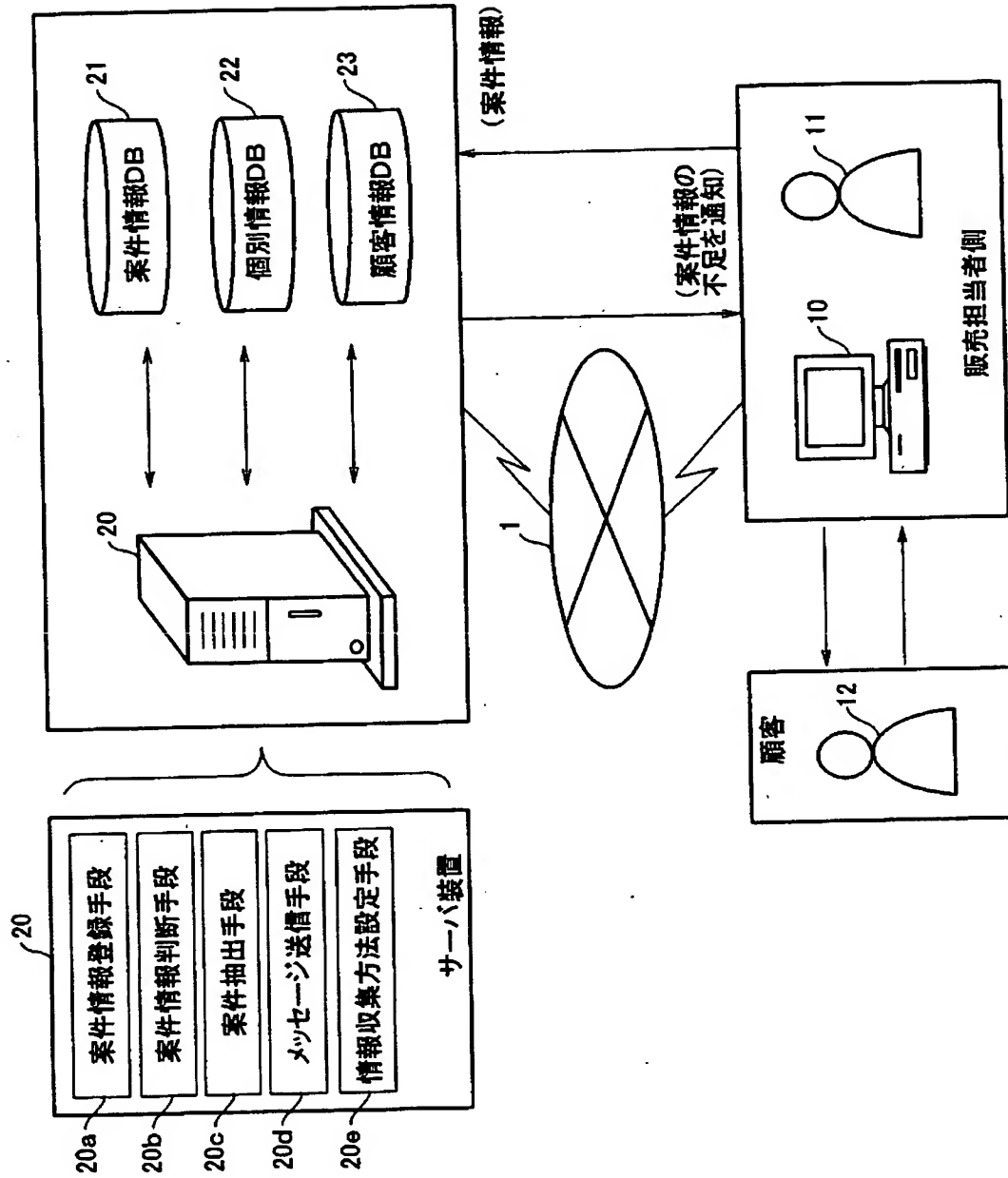
【図 6】 販売活動における商談熟度ステップの一例を示す図である。

【符号の説明】

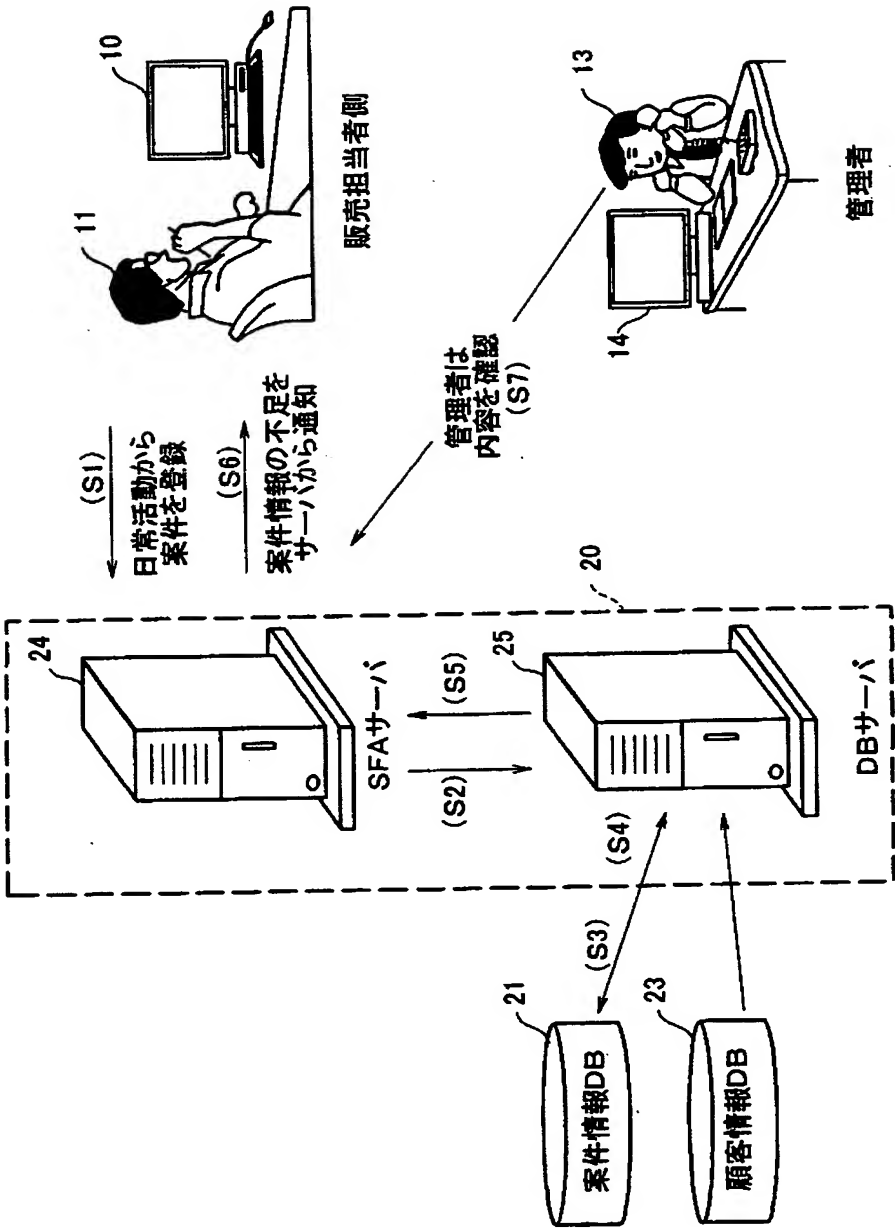
1…ネットワーク、10, 14…端末装置、11…販売担当者、12…顧客、13…管理者、20…サーバ装置、20a…案件情報登録手段、20b…案件情報判断手段、20c…案件抽出手段、20d…メッセージ送信手段、20e…情報収集方法設定手段、21…案件情報DB、22…個別情報DB、23…顧客情報DB、24…SFAサーバ、25…DBサーバ、30…情報収集に関するアドバイス、31…不足している情報、32…顧客からの聞き出し方、40…商談熟度ステップ、41…低熟度ステップ、41a…接点確保、41b…リレーション確立、41c…状況精査、42…中熟度ステップ、42a…興味付け、42b…ニーズ把握、42c…課題の抽出、43…高熟度ステップ、43a…本格提案、43b…購買阻害要因の排除、43c…受注。

【書類名】 図面

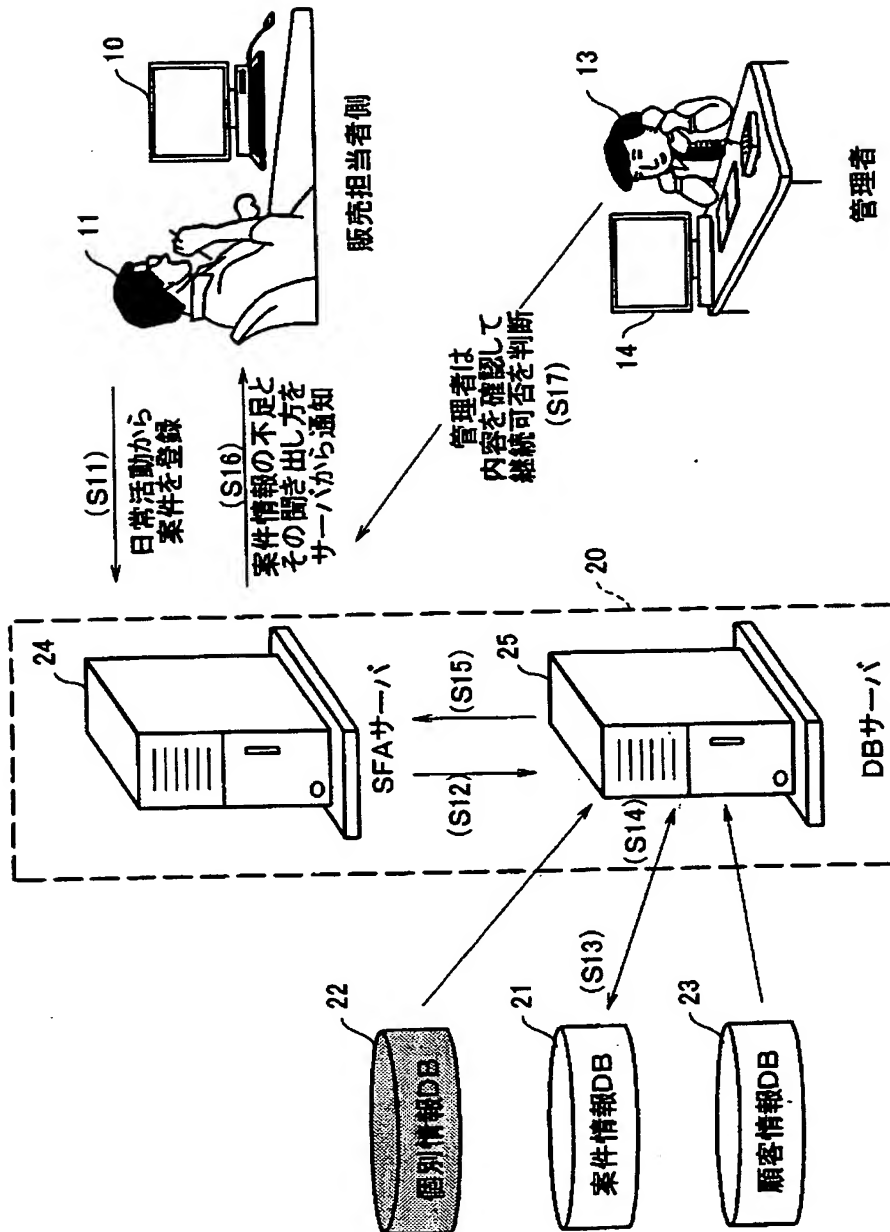
【図 1】



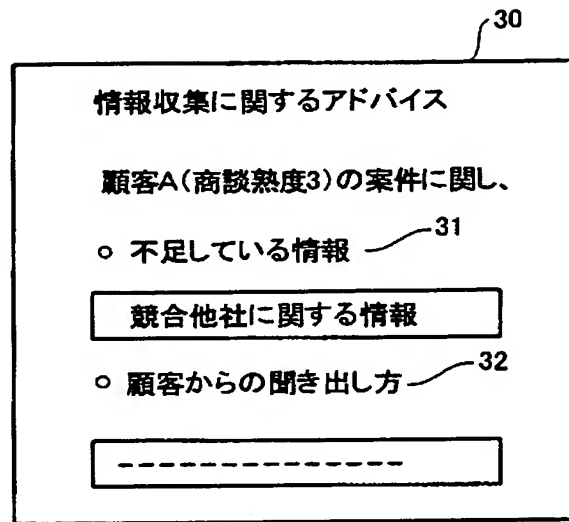
【図 2】



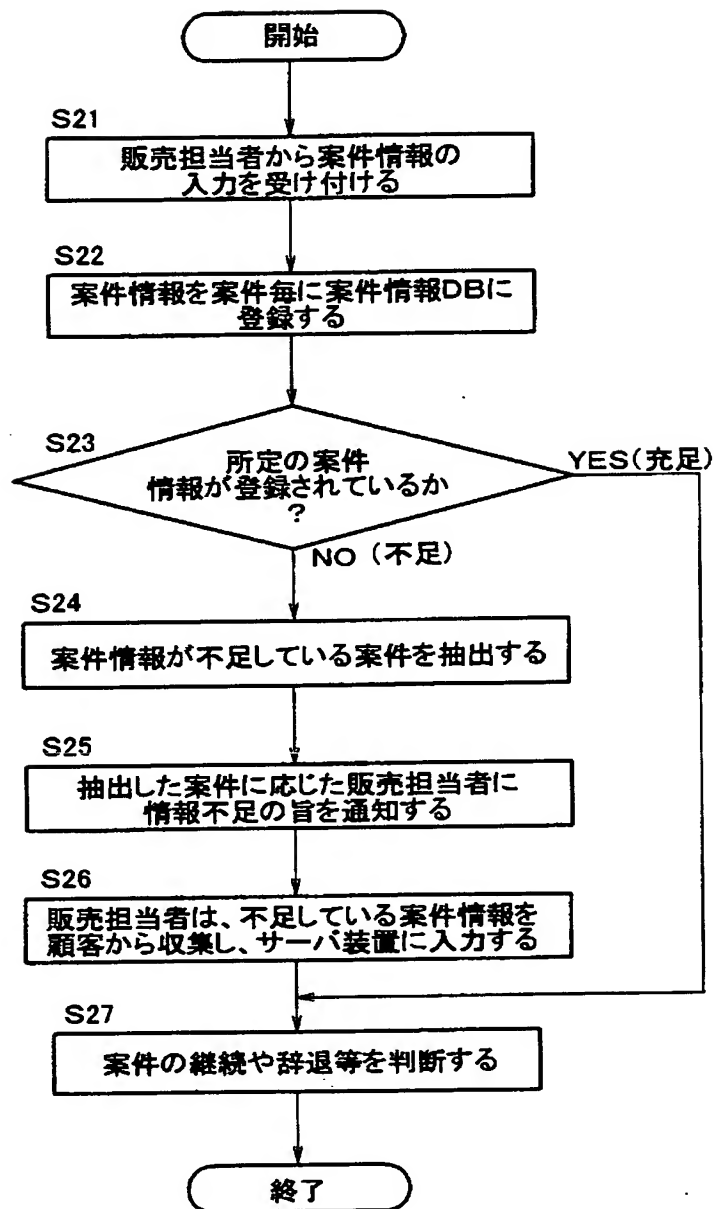
【図 3】



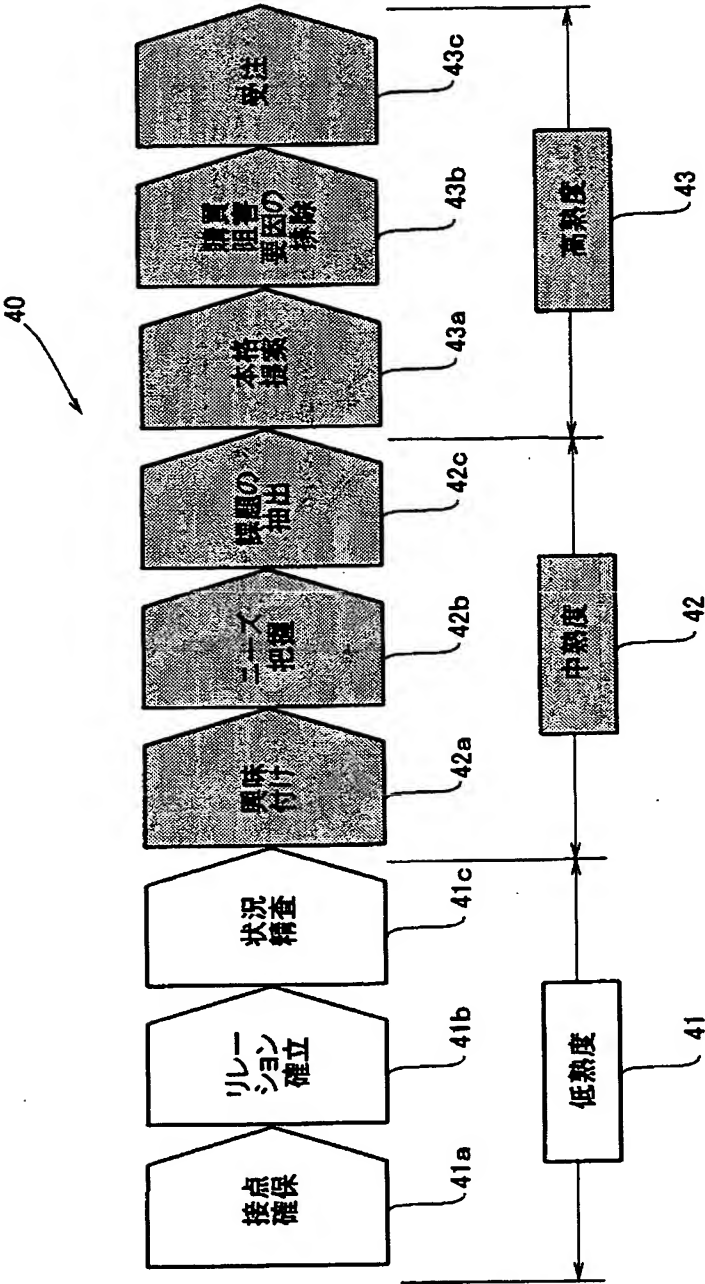
【図 4】



【図 5】



【図 6】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 販売担当者から入力される商談に係る案件情報の中で商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断し、該所定の案件情報が不足している場合に、その旨を販売担当者に通知できるようにする。

【解決手段】 サーバ装置 2 0 は、案件情報登録手段 2 0 a，案件情報判断手段 2 0 b，案件抽出手段 2 0 c，メッセージ送信手段 2 0 d を有し、案件情報 DB 2 1 にアクセス可能とする。サーバ装置 2 0 は、販売担当者 1 1 から入力される案件情報を案件毎に案件情報 DB 2 1 に登録し、登録した案件情報の中に商談状況を判断するための所定の案件情報が含まれているかどうか案件毎に判断し、判断した結果、前記所定の案件情報の一部又は全てが不足していると判断した案件を抽出する。サーバ装置 2 0 は、前記抽出された案件に応じた販売担当者 1 1 に前記所定の案件情報を顧客 1 2 から収集するように促すメッセージを送信する。

【選択図】 図 1

特願 2002-250725

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[000006747]

1. 変更年月日
[変更理由]

住 所
氏 名

1990年 8月24日

新規登録

東京都大田区中馬込1丁目3番6号
株式会社リコー

2. 変更年月日
[変更理由]

住 所
氏 名

2002年 5月17日

住所変更

東京都大田区中馬込1丁目3番6号
株式会社リコー